

Aksesibilitas Objek Wisata Bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung

Dian Herdiana¹, Siti Widharetno Mursalin²

¹UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Kota Bandung, Indonesia

²Politeknik STIA LAN Bandung, Kota Bandung, Indonesia

e-mail: dianherdiana@uinsgd.ac.id¹, sitiwidharetno.mursalin@gmail.com²

ABSTRACT

Abstract The tourism destination in Bandung city is aimed inclusively at all groups of tourists, but in practice, there is limited accessibility experienced by tourists with disabilities which results in reduced ease, security, and comfort in conducting tourist activities in Bandung city. On this basis, this study aims to explain the problem of accessibility for tourists with disabilities in Bandung city and what solutions are offered to overcome these problems. The research method used is the descriptive research method with a qualitative approach. The results revealed that the tourist area in Bandung city can not be said to be accessible for tourists with disabilities. This can be seen from the lack of existing infrastructure in the attractions area and the lack of other supporting infrastructure aimed at supporting tourism activities carried out by tourists with disabilities. Efforts should be made to realize tourism that is accessible to tourists with disabilities by realizing the shared commitment by Bandung city government and tourism management bodies to create policy instruments that clearly and detailly regulate tourism development that is accommodating to the needs of tourists with disabilities. The policy should substantively regulate the provision of tourism facilities for tourists with disabilities in Bandung city.

Keywords : Accessibility, Tourism, Tourists with Disabilities

ABSTRAK

Objek wisata di Kota Bandung ditujukan secara inklusif bagi semua kalangan wisatawan, namun dalam prakteknya adanya keterbatasan aksesibilitas yang dialami oleh wisatawan penyandang disabilitas yang berakibat pada berkurangnya kemudahan, keamanan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas wisata di Kota Bandung. Atas dasar tersebut penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan bagaimana sesungguhnya permasalahan aksesibilitas objek wisata bagi wisatawan penyandang disabilitas di Kota Bandung serta solusi apa yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa objek wisata yang ada di Kota Bandung belum bisa sepenuhnya dikatakan aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas. Hal ini ditunjukkan dengan minimnya infrastruktur yang ada di dalam objek wisata serta minimnya infrastruktur penunjang lain yang ditunjukkan guna mendukung aktivitas wisata yang dilakukan oleh wisatawan penyandang disabilitas. Upaya yang harus dilakukan guna mewujudkan pariwisata yang aksesibel terhadap penyandang disabilitas yaitu mewujudkan komitmen bersama dari pemerintah Kota Bandung dan pengelola objek wisata untuk membuat instrumen kebijakan yang mengatur secara jelas dan rinci mengenai pengembangan pariwisata yang akomodatif bagi wisatawan penyandang disabilitas, kebijakan tersebut secara substantif harus mengatur penyediaan fasilitas pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas di Kota Bandung.

Kata kunci : Aksesibilitas, Pariwisata, Wisatawan Berkebutuhan Khusus.

A. PENDAHULUAN

Bandung sudah terkenal sebagai kota tujuan pariwisata sejak zaman pemerintahan Hindia-Belanda yang mana pada saat itu Bandung dijadikan tempat rekreasi bagi orang-orang Belanda yang bermukim di Jakarta atau dikenal juga sebagai *société concordia* (Wardhani, 2012). Letak geografis yang strategis dan banyaknya potensi yang bisa dikembangkan menjadikan Kota Bandung memiliki banyak objek wisata mulai dari wisata alam, wisata budaya sampai dengan wisata belanja dan kuliner. Pengembangan wisata kota Bandung gencar dilakukan dimulai dari tahun 1970 sampai dengan saat ini. Tidak heran apabila pajak dari sektor pariwisata berkontribusi lebih

dari 30% bagi pendapatan daerah Kota Bandung (Utami, 2014; Sidik, 2018).

Pembangunan berbagai objek wisata yang ada di Kota Bandung ditujukan bagi semua kalangan tanpa membedakan latar belakang wisatawan baik secara fisik maupun non-fisik. Atas dasar tersebut pariwisata di Kota Bandung sudah seharusnya mampu mengakomodasi tuntutan dan kebutuhan para wisatawan yang berkunjung. Dengan begitu aktivitas pariwisata yang dilakukan di Kota Bandung dapat memberikan rasa aman, nyaman dan memiliki kesan yang baik bagi setiap wisatawan yang mengunjungi berbagai objek wisata yang ada.

Permasalahan yang muncul yaitu dengan adanya pemahaman akan “normalisme” yang mana

baik pemerintah maupun masyarakat menjunjung dasar kenormalan (Rahayu and Dewi, 2013) yang dimanifestasikan dalam berbagai bentuk fasilitas yang sengaja dirancang bagi orang normal berimbas kepada kegiatan pariwisata yang ada di Kota Bandung.

Pengembangan berbagai objek wisata di Kota Bandung selama ini lebih banyak didasarkan pemenuhan kebutuhan dan layanan jasa wisata bagi orang normal yang tidak membutuhkan perlakuan khusus seperti wisatawan penyandang disabilitas. Implikasinya secara empiris hanya sedikit objek wisata yang mengkhususkan bagi wisatawan penyandang disabilitas atau setidaknya menyediakan fasilitas yang layak bagi penyandang disabilitas sehingga wisatawan penyandang disabilitas merasa aman dan nyaman melakukan aktivitas wisata di Kota Bandung (Ispranoto, 2018). Keadaan ini menjadi ironi mengingat Kota Bandung telah ditetapkan oleh UNESCO sebagai salah satu kota destinasi wisata di dunia (Fajri and Riyanto, 2016), sehingga sudah selayaknya pembangunan berbagai objek wisata di Kota Bandung mampu mengakomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.

Berbagai infrastruktur yang sudah terbangun di banyak objek wisata maupun infrastruktur perkotaan tidak diorientasikan untuk mengakomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas. Faktanya berbagai fasilitas yang ada belum sepenuhnya diupayakan akomodatif terhadap aktivitas pariwisata bagi penyandang disabilitas, padahal wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung dilihat dari kondisi fisik tidak semuanya memiliki kesempurnaan fisik, tetapi terdapat wisatawan yang memiliki kebutuhan khusus yaitu wisatawan penyandang disabilitas.

Berdasarkan kepada Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat ditegaskan bahwa penyandang disabilitas memiliki kedudukan, hak, kewajiban dan peran yang sama sebagaimana warga masyarakat lainnya (Indonesia, 1997). Atas dasar pemahaman tersebut pengembangan objek wisata di Kota Bandung yang mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas merupakan hak yang harus diupayakan oleh semua pihak baik oleh pengelola objek wisata maupun oleh pemerintah Kota Bandung itu sendiri.

Penyediaan fasilitas wisata bagi wisatawan penyandang disabilitas ditujukan selain kepada adanya hak warga negara yang diatur dalam perundang-undangan juga harus diorientasikan sebagai bentuk pelayanan jasa wisata bagi wisatawan penyandang disabilitas agar memberikan rasa aman, nyaman dan kesan positif terhadap objek wisata yang dikunjungi yang dalam hal ini objek wisata yang berada di Kota Bandung.

Implikasi pembangunan pariwisata yang tidak didasarkan akomodasi terhadap wisatawan penyandang disabilitas berimplikasi kepada objek wisata yang ada di Kota Bandung menjadi tidak aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas,

sehingga dibutuhkan upaya yang lebih bagi para wisatawan dengan penyandang disabilitas untuk bisa mengakses objek wisata yang ada di Kota Bandung, tanpa adanya pemandu yang secara khusus maka menjadi sulit bagi wisatawan penyandang disabilitas untuk bisa mengunjungi dan menerima jasa wisata dari berbagai objek wisata yang ada di Kota Bandung.

Atas dasar permasalahan tersebut di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai kondisi empiris objek wisata yang ada di Kota Bandung dilihat dalam perspektif aksesibilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas. Dengan begitu diharapkan adanya solusi yang dihasilkan untuk perbaikan pengembangan pariwisata yang didasarkan kepada akomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif digunakan sebagai upaya untuk menggambarkan permasalahan aksesibilitas wisatawan penyandang disabilitas dalam melakukan kegiatan wisata di Kota Bandung, sehingga substansi dan analisis mengenai permasalahan tersebut dilakukan secara deskriptif berupa kata-kata. Hal ini sejalan dengan pemahaman Moleong (2017) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif dilakukan dalam upayanya untuk meneliti objek yang bersifat alami (*natural*).

Data dalam penelitian ini terdiri data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan melalui wawancara dan observasi secara langsung terhadap informan yang terkait dengan objek wisata yang ada di Kota Bandung. Data sekunder diperoleh melalui berbagai referensi baik yang berasal dari dokumen pemerintah Kota Bandung maupun dari buku dan jurnal yang dianggap relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Teknik analisis data dilakukan melalui teknik triangulasi data yang mana berbagai data yang diperoleh mengenai permasalahan yang dikaji dilakukan *check*, *re-check* dan *cross-check* dengan tujuan agar data yang disajikan memiliki kebenaran (Sugiyono, 2015).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata di Kota Bandung

Kota Bandung sudah sejak lama dikenal sebagai kota wisata, bahkan berdasarkan kepada sejarah pengembangan pariwisata di Kota Bandung sudah dimulai jauh sebelum Indonesia merdeka yaitu pada tahun 1920 ketika asosiasi *Vooruit* Bandung melakukan kerjasama dengan *Gemeente* Bandung (pemerintah Bandung saat itu) untuk merencanakan kebijakan pengembangan pariwisata dengan tujuan menjadikan Bandung sebagai miniatur dari kota-kota yang ada di Eropa sehingga menjadi atraksi dan daya

tarik bagi orang-orang Belanda untuk berwisata di Bandung (Wardhani, 2012).

Pasca Indonesia merdeka Kota Bandung memiliki posisi yang strategis dan dijadikan sebagai ibukota dari provinsi Jawa Barat, dikarenakan perannya tersebut kota Bandung terus melakukan pembangunan diberbagai bidang, termasuk didalamnya melakukan pembangunan di bidang pariwisata yang sudah sejak lama menjadi bagian dari sejarah pembangunan Kota Bandung.

Kota Bandung sebagai kota wisata memiliki julukan atau sebutan sebagai identitas kota yang mampu menarik wisatawan seperti julukan “Bandung Kota Kembang” atau julukan “Bandung *Parijs van Java*” yang mana julukan tersebut sudah menjadi *branding* pariwisata dan sudah melekat di banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung yang akhirnya menjadi ciri khas dari Kota Bandung itu sendiri (Indira, Ismanto and Santoso, 2013; Syarifuddin, 2018).



Gambar 1. Foto Pariwisata Kota Bandung (Sumber: Disbudpar Kota Bandung, 2021)

Pariwisata Kota Bandung yang didasarkan atas keindahan alam sesuai dengan perkembangan zaman sudah ditunjang dengan berbagai bentuk pariwisata lainnya. Tingginya inovasi dan kreativitas masyarakat yang ada di Kota Bandung mampu mendorong lahirnya industri kreatif yang menopang pariwisata dan melahirkan industri pariwisata kreatif seperti wisata belanja dan wisata kuliner, sehingga Kota Bandung memiliki beragam objek pariwisata yang menawarkan atraksi yang berbeda (Herawati, Rudatin and Akbar, 2014; Arifianti and Alexandri, 2017).

Daya tarik pariwisata Kota Bandung sampai dengan saat ini setidaknya dikelompokkan kedalam 4 (empat) kategori yang dapat dijelaskan dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1.
Daya Tarik Wisata Kota Bandung

Jenis Wisata	Daya Tarik Wisata
Alam	Hutan Kota Taman Kota
Budaya	Galeri Gedung Pertunjukan Gedung Bersejarah Lingkung Seni-Budaya
Wisata Buatan	Kebun Binatang Taman Museum

Wisata Khusus	Minat	Wisata Belanja Wisata Pengetahuan Wisata Rohani Wisata Kesehatan Wisata Olahraga MICE (<i>Meeting, Incentive, Conference, Exhibition</i>) Venue Kota
---------------	-------	---

Sumber: Indira et al., 2013.

Berdasarkan kepada hasil kajian dari Institut Teknologi Bandung (ITB) mengenai potensi ekonomi pariwisata, maka objek wisata yang ada di Kota Bandung dibagi kedalam 14 (empat belas) *cluster* potensi pariwisata (Zusnita, 2015) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pertama, *cluster* wisata belanja dan kesehatan yang berada di jalur sepanjang jalan Sukajadi, jalan Sarijadi, kawasan Setrasari dan kawasan Pasteur. Kedua, *cluster* wisata seni budaya tradisional dan industri kerajinan yang berada di kawasan Padasuka dan jalan Suci (PHH. Mustofa).

Ketiga, *cluster* wisata sejarah dan *heritage* yang berada disepanjang jalan Braga, kawasan Asia Afrika dan kawasan Cikapundung. Keempat, *cluster* wisata Industri tekstil yang berada di kawasan Cigondewah. Kelima, *cluster* wisata seni budaya tradisional dan MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*) yang berada di kawasan Bandung Timur. Keenam, *cluster* wisata rohani dan wisata belanja yang berada di kawasan Gegerkalong dan kawasan Setiabudi.



Gambar 2. Museum Kota Bandung (Sumber: Disbudpar Kota Bandung, 2021)

Ketujuh, *cluster* wisata hiburan, wisata belanja, geowisata yang berada di kawasan Alun-Alun Kota, jalan Sudirman, jalan Otista, kawasan Gardujati dan kawasan Pasirkaliki. Kedelapan, *cluster* wisata rekreasi alam, wisata budaya, wisata industri kerajinan yang berada di kawasan Dago Utara dan kawasan Puncut.



Gambar 3. Kawasan Dago Pojok Sebagai Kawasan Industri Kerajinan

(Sumber: Disbudpar Kota Bandung, 2021)

Kesembilan, *cluster* wisata *heritage*, pendidikan, rekreasi alam dan buatan, wisata konvensi, religi yang berada di kawasan Gedung Sate, kawasan Gasibu dan kawasan Sabuga. Kesepuluh, *cluster* wisata kuliner, wisata *heritage*, pendidikan, hiburan dan rekreasi, geowisata yang berada di sepanjang jalan Ir. H. Juanda (Dago), jalan Merdeka dan jalan Riau.

Kesebelas, *cluster* wisata *heritage*, wisata belanja dan kuliner, wisata industri rajutan yang berada di sepanjang jalan Gatot Subroto dan kawasan Binongjati. Keduabelas, *cluster* wisata belanja dan wisata industri kerajinan yang berada di kawasan Cibaduyut. Ketigabelas, *cluster* wisata kuliner yang berada di kawasan Burangrang. Keempatbelas, *cluster* wisata belanja yang berada di kawasan Cihampelas.



Gambar 4. Teras Sunda Cibiru sebagai objek wisata berbasis budaya Sunda

(Sumber: Disbudpar Kota Bandung, 2021)

Berbagai objek wisata yang ada di Kota Bandung tersebut ada yang sudah sejak lama berdiri seperti museum, namun ada juga yang dibangun berdasarkan kebutuhan pariwisata kontemporer seperti wisata belanja dan kuliner. Meskipun demikian berbagai objek wisata tersebut tetap dikunjungi oleh beragam wisatawan dan memberikan manfaat baik bagi pemerintah Kota Bandung, pengembang/pengelola objek wisata maupun masyarakat yang ada di Kota Bandung.

Aksesibilitas bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung

Aksesibilitas diartikan sebagai derajat suatu kemudahan bagi seseorang untuk mencapai suatu lokasi atau wilayah tertentu. Aksesibilitas terkait antara jarak satu daerah dengan daerah lainnya (Farida, 2013). Lebih lanjut Laksono (2016) mengungkapkan bahwa aksesibilitas terkait kepada 3 (tiga) hal yaitu

supply (ketersediaan), *barrier* (hambatan) dan *demand* (pemanfaatan)

Aksesibilitas dikaitkan dengan penyandang disabilitas sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pekerjaan Umum diartikan sebagai: “kemudahan yang disediakan bagi penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan” (Utami, Raharjo and Aspari, 2018). Lebih lanjut, peraturan tersebut menyebutkan kriteria aksesibilitas mencakup adanya kemudahan, adanya kegunaan, adanya keselamatan dan adanya kemandirian.

Pengaturan tentang adanya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997, pada pasal 10 ayat 1 mengenai adanya kesamaan hak bagi penyandang disabilitas yang berbunyi sebagai berikut: “kesamaan kesempatan bagi penyandang cacat dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dilaksanakan melalui penyediaan aksesibilitas”.

Atas dasar kedua peraturan tersebut maka aksesibilitas bagi penyandang disabilitas merupakan bentuk kewajiban penyediaan fasilitas yang diberikan dengan tujuan agar penyandang disabilitas memiliki hak yang sama dengan cara merancang fasilitas yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas (Yupardhi and Waisana, 2015).

Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dikaitkan dengan kegiatan wisata sangat tergantung kepada kebutuhan dari wisatawan masing-masing, meskipun demikian penyandang disabilitas perlu diberikan fasilitas yang secara khusus ditujukan untuk menunjang aktivitas wisata tersebut seperti ketersediaan area parkir, pintu masuk, *lift* dan toilet yang dikhususkan untuk penyandang disabilitas (Zakiyah and Husein, 2016).

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Simajuntak et al., (2018) yang menyatakan bahwa aksesibilitas pariwisata terbagi kedalam dua yaitu aksesibilitas fisik dan aksesibilitas non-fisik. Lebih lanjut dikemukakan bahwa indikator yang digunakan dalam aksesibilitas fisik yaitu adanya ketersediaan fasilitas berupa pintu, tangga dan *lift*, tempat parkir, toilet, telepon, peringatan darurat, rambu, trotoar, ram, tempat duduk dan paket khusus penyandang disabilitas. Sedangkan untuk indikator yang digunakan pada aksesibilitas non fisik yaitu informasi yang andal, peraturan dan regulasi terhadap aktivitas berwisata penyandang disabilitas, pelayanan khusus, etika bantuan disabilitas dan kapabilitas sumber daya manusia.

Menurut Komite Perlindungan dan Pemenuhan Hak-hak Penyandang Disabilitas setidaknya terdapat 9 (sembilan) aspek dalam menilai aksesibilitas dari objek wisata bagi penyandang disabilitas, yaitu: jalur ke tempat parkir, tempat parkir, jalur menuju objek wisata, loket tiket, informasi dan komunikasi, pelayanan kepada penyandang disabilitas, toilet yang

aksesibel, evakuasi serta kantin dan kafetaria (Kustiani, 2018).

Dari berbagai pendapat ahli yang menjelaskan mengenai aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tersebut diatas, maka aksesibilitas pariwisata dikonstruksikan sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel 3. Aksesibilitas Pariwisata

Aksesibilitas		Indikator
Fasilitas Utama Kawasan Wisata	Utama	Fisik:
		<ul style="list-style-type: none"> • Tempat Parkir • Akses Masuk • Fasilitas Atraksi Wisata • Kafetaria
Fasilitas Penunjang Kawasan Wisata	Penunjang	Non-Fisik:
		<ul style="list-style-type: none"> • Sumber Informasi • Kejelasan Prosedur dan etika • Kualitas Sumber Daya Manusia
		Fisik:
		<ul style="list-style-type: none"> • Moda Transportasi ke Tempat Wisata • Infrastruktur jalan, marka dan rambu
		Non-Fisik
		<ul style="list-style-type: none"> • Aturan Hukum • Norma dan Budaya • Masyarakat

Sumber: Analisis Peneliti, 2022.

Faktor aksesibilitas yang terdiri dari fasilitas utama kawasan wisata dan fasilitas penunjang kawasan wisata beserta indikatornya tersebut diatas dijadikan alat analisis untuk mengukur aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandung dengan penjelasan sebagai berikut:

Fasilitas Utama Kawasan Objek Wisata

Fasilitas utama kawasan wisata merupakan lokasi yang mana wisatawan penyandang disabilitas melakukan aktivitas wisata, sehingga berbagai prakondisi bagi terciptanya kenyamanan dan keamanan wisatawan penyandang disabilitas harus dipenuhi. Fasilitas tersebut dibagi kedalam 2 (dua) jenis yaitu fasilitas fisik dan fasilitas non-fisik.

Fasilitas Fisik

Fasilitas fisik merupakan fasilitas yang berwujud dan mampu dilihat dan dirasakan oleh panca indera. Fasilitas pertama dalam objek wisata yang dirasakan oleh wisatawan penyandang disabilitas yaitu area parkir yang merupakan tempat pertama yang harus aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Berdasarkan kepada penelitian tempat parkir di berbagai objek wisata memiliki keadaan yang baik dalam artian mampu mengakomodasi kendaraan mulai dari motor sampai dengan bus. Kondisi tempat parkir sudah dipisahkan baik untuk kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat, sudah terdapat pula

petugas parkir yang mengatur posisi kendaraan agar sesuai dengan posisi yang telah ditentukan.

Secara umum fungsi tempat parkir yang ada di banyak objek wisata dapat dikatakan representatif bagi terselenggaranya kegiatan wisata. Namun apabila dikaitkan dengan aksesibilitas terhadap wisatawan disabilitas maka tidak semua objek wisata memiliki tempat parkir yang secara khusus disediakan bagi penyandang disabilitas, begitu juga dengan rambu dan *guiding block* yang memberikan petunjuk kepada wisatawan disabilitas untuk dapat mengakses tempat parkir. Kondisi tempat parkir yang ada tersebut menuntut wisatawan penyandang disabilitas untuk lebih bisa mandiri dan memungkinkan untuk mendapat bantuan dari orang lain agar bisa mengakses tempat parkir.

Fasilitas fisik selanjutnya yaitu area masuk ke objek wisata. Di beberapa objek wisata yang ada di Kota Bandung jarak antara tempat parkir dengan pintu masuk ada yang relatif jauh, sehingga pengunjung harus berjalan kaki menuju pintu masuk. Dikaitkan dengan wisatawan penyandang disabilitas, kondisi tersebut menjadi tidak ramah, khususnya bagi pengguna kursi roda sehingga harus meminta bantuan orang lain untuk bisa sampai ke depan pintu masuk. Rambu atau fasilitas yang disediakan untuk wisatawan penyandang disabilitas juga minim, sehingga menyulitkan menuju ke pintu masuk objek wisata tanpa bantuan dari pihak lain.

Dikaitkan dengan aksesibilitas bagi wisatawan yang berkunjung menggunakan moda transportasi umum, beberapa objek wisata berada di luar jalur kendaraan umum sehingga sudah dipastikan wisatawan tidak bisa sampai ke tempat objek wisata hanya mengandalkan transportasi umum saja. Kondisi tersebut semakin menyulitkan wisatawan penyandang disabilitas yang tidak memiliki kendaraan pribadi untuk bisa berkunjung ke objek wisata yang tidak dilalui oleh angkutan umum.

Fasilitas fisik selanjutnya yang harus aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas yaitu sarana dan prasarana yang berada di lingkungan objek wisata seperti penyediaan kursi roda, jalur khusus penyandang disabilitas, tempat duduk khusus penyandang disabilitas, toilet khusus penyandang disabilitas dan lain sebagainya yang berada di lokasi pertunjukan/atraksi wisata.

Berdasarkan kepada hasil penelitian dapat dikatakan bahwa belum semua objek wisata di Kota Bandung yang sudah memiliki fasilitas sebagaimana disebutkan di atas. Sebagian besar objek wisata tidak memiliki fasilitas yang secara khusus ditujukan bagi wisatawan penyandang disabilitas. Sebagian objek wisata yang ada sudah menyediakan kursi roda bagi wisatawan penyandang disabilitas, namun untuk fasilitas pertunjukan seperti tempat duduk khusus bagi penyandang disabilitas untuk bisa menikmati pertunjukan wisata masih minim.

Kondisi tersebut secara tidak langsung menegaskan bahwa atraksi wisata di banyak objek wisata di Kota Bandung dirancang berdasarkan kebutuhan wisatawan dengan kondisi fisik normal, sehingga apabila terdapat wisatawan penyandang disabilitas mengunjungi atraksi wisata maka dibutuhkan bantuan dari orang lain.

Rambu dan marka jalan yang dibuat untuk mempermudah akses wisatawan penyandang disabilitas juga di banyak objek wisata tidak ditemukan, sehingga wisatawan penyandang disabilitas tidak memiliki pengetahuan mengenai bagaimana mengakses fasilitas di objek wisata yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas.

Fasilitas yang dianggap mencerminkan akomodasi terhadap wisatawan penyandang disabilitas di beberapa objek wisata yaitu ketersediaan toilet bagi pengguna kursi roda, meskipun demikian beberapa toilet khusus penyandang disabilitas yang dijumpai memiliki kondisi yang kurang terawat, sehingga akhirnya apabila terdapat wisatawan penyandang disabilitas yang akan mengakses toilet tersebut tetap saja membutuhkan bantuan orang lain.

Kondisi di dalam lingkungan objek wisata yang tidak akomodatif terhadap kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas juga terjadi di area kafetaria yang mana wisatawan penyandang disabilitas sudah seharusnya diberikan ruang atau tempat khusus yang memudahkan untuk makan dan minum di area kafetaria tersebut.

Kondisi minimnya fasilitas kafetaria bagi wisatawan penyandang disabilitas banyak ditemui di berbagai objek wisata yang berada di Kota Bandung, hal ini ditunjukkan dengan minimnya rambu dan marka yang dibuat khusus untuk penyandang disabilitas, maupun ruang makan dan kursi yang dibuat khusus untuk penyandang disabilitas.

Uraian mengenai fasilitas objek wisata mulai dari akses masuk sampai dengan lokasi atraksi yang minim fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas di Kota Bandung mengkonstruksikan bahwa banyak objek wisata di Kota Bandung dilihat dari fasilitas fisik dapat dikatakan tidak akomodatif terhadap kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.

Fasilitas Non-Fisik

Wisatawan penyandang disabilitas secara empiris tidak hanya membutuhkan fasilitas fisik, tetapi juga membutuhkan fasilitas non-fisik. Fasilitas tersebut mencakup sumber informasi wisata, kejelasan prosedur dan etika serta sumber daya manusia khususnya pengelola objek wisata yang berhadapan langsung memberikan layanan wisata kepada wisatawan penyandang disabilitas.

Sumber informasi merupakan aspek yang penting dalam aktivitas wisata, hal ini menyangkut adanya kejelasan mengenai cara-cara berwisata termasuk didalamnya kejelasan mengenai atraksi wisata. Kejelasan informasi dibutuhkan agar aktivitas

wisata yang dilakukan mampu memberikan jaminan rasa aman dan nyaman serta akan memberi kesan positif bagi wisatawan yang dalam hal ini wisatawan penyandang disabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian objek wisata menyediakan layanan informasi bagi wisatawan yang berkunjung, bahkan beberapa diantaranya menyediakan secara khusus ruang informasi yang diberikan untuk melayani wisatawan agar memiliki pemahaman mengenai daya tarik wisata yang ada. Staf atau pegawai pengelola yang diberikan tugas dalam bidang informasi sudah diberikan pelatihan mengenai wawasan objek wisata serta pelatihan mengenai wawasan penanganan gawat darurat seperti jalur evakuasi dan titik kumpul apabila mengalami bencana alam.

Dikaitkan dengan sumber informasi bagi wisatawan penyandang disabilitas, maka tidak semua objek wisata yang memiliki layanan informasi mampu melayani wisatawan penyandang disabilitas. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya layanan khusus disabilitas dalam mengakses atraksi wisata, tidak adanya buku panduan wisata yang dikhususkan bagi penyandang disabilitas serta tidak adanya pedoman atau cara melakukan tindakan evakuasi dan gawat darurat bagi penyandang disabilitas apabila terjadi bencana alam.

Minimnya sumber informasi yang bisa diakses oleh wisatawan penyandang disabilitas terjadi di beberapa objek wisata, bahkan objek wisata yang dikelola oleh pemerintah seperti kawasan taman kota tidak semuanya memiliki layanan informasi yang dikhususkan bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Kejelasan prosedur bagi wisatawan penyandang disabilitas memiliki peran yang sangat penting, kejelasan prosedur menyangkut tata cara atau alur yang harus ditempuh oleh wisatawan penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas wisata. Dalam konteks ini apakah wisatawan penyandang disabilitas memiliki prosedur yang berbeda dengan wisatawan yang lainnya dalam melakukan aktivitas wisata seperti adanya perbedaan pintu masuk yang berbeda dengan wisatawan lainnya, adanya jalur menuju atraksi wisata yang berbeda dengan wisatawan lainnya serta pelayanan khusus lainnya yang berbeda yang disediakan oleh pengelola objek wisata. Kejelasan prosedur ditujukan untuk memastikan adanya pelayanan yang baik bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Berdasarkan kepada hasil penelitian, objek wisata yang ada di Kota Bandung masih minim dalam kejelasan prosedur bagi wisatawan penyandang disabilitas yang mana wisatawan penyandang disabilitas diperlakukan secara sama dengan wisatawan lain pada umumnya. Wisatawan penyandang disabilitas dilayani secara sama mulai dari layanan kedatangan melalui pintu masuk yang sama sampai dengan pelayanan atraksi wisata yang ditempatkan sama dengan wisatawan lainnya.

Minimnya objek wisata di Kota Bandung yang sepenuhnya menyediakan prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan bagi wisatawan penyandang disabilitas mulai dari kedatangan sampai dengan akomodasi kepulangan ke tempat asal. Ketidakjelasan prosedur inilah yang berimplikasi kepada perlakuan yang sama bagi wisatawan penyandang disabilitas meskipun secara empiris penyandang disabilitas tersebut perlu diberikan pelayanan khusus agar dapat melakukan aktivitas wisata dengan aman dan nyaman.

Kondisi tersebut secara langsung berkaitan dengan etika yang harus dijunjung untuk menghargai dan menghormati wisatawan yang berkunjung untuk mendapatkan dan menikmati wisata sebagai suatu hak asasi yang harus diberikan kepada semua warga negara tanpa terkecuali yang diwujudkan dengan memberikan kejelasan prosedur bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Sumber daya manusia dalam konteks pelayanan bagi wisatawan penyandang disabilitas dimaksudkan selain untuk memberikan pelayanan yang baik juga ditujukan untuk menghindari adanya tindakan diskriminasi atau penghinaan terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Atas dasar tersebut maka penting untuk memiliki sumber daya manusia bidang kepariwisataan yang memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan yang baik bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Sumber daya dalam konteks pariwisata yaitu pengelola objek wisata beserta pegawai yang terkait langsung dengan penyelenggaraan wisata mulai dari pimpinan sampai dengan staf atau pegawai di lapangan yang secara langsung memberikan pelayanan dan berinteraksi dengan wisatawan penyandang disabilitas.

Berdasarkan kepada hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia yang ada di berbagai objek wisata yang ada di Kota Bandung secara umum dilihat dari segi pendidikan dapat dikatakan baik, setidaknya merupakan lulusan sekolah menengah atas. Dikaitkan dengan pemahaman kepariwisataan, sumber daya manusia yang bekerja di berbagai objek wisata sudah dibekali pemahaman akan tugas dan fungsi dalam pekerjaannya yang berhubungan dengan kepariwisataan.

Sumber daya manusia yang ada di berbagai objek wisata dikaitkan layanan bagi wisatawan penyandang disabilitas maka dapat dikatakan masih kurang kompeten. Hal ini dibuktikan dari latar belakang pendidikan yang bukan berlatar belakang pendidikan luar sekolah/luar biasa, minimnya pelatihan yang diberikan mengenai layanan penyandang disabilitas bidang kepariwisataan dan pedoman untuk melakukan pelayanan terhadap wisatawan penyandang disabilitas.

Kondisi tersebut di atas menyebabkan sumber daya manusia yang ada di berbagai objek wisata diorientasikan untuk memberikan layanan bagi wisatawan yang dikondisikan secara fisik sempurna,

sehingga dalam prakteknya sumber daya manusia yang ada apabila dihadapkan kepada wisatawan penyandang disabilitas maka pelayanan tersebut didasarkan kepada pemahaman dan pelatihan terhadap tugas pekerjaan mereka serta rasa kemanusiaan untuk menolong wisatawan yang secara fisik terlihat membutuhkan pengetahuan. Pemahaman kemanusiaan menjadi ukuran dalam pelayanan kepada wisatawan penyandang disabilitas dan bukan didasarkan kepada standar aturan pelayanan bagi penyandang disabilitas yang mana masih belum *rigid* dan rinci.

Penjabaran mengenai fasilitas pelayanan di kawasan objek wisata baik dilihat dari aspek fisik maupun aspek non fisik sebagaimana telah dijelaskan di atas menjadi cerminan isu pariwisata yang perlu perbaikan oleh Kota Bandung sebagai salah satu kota destinasi wisata yang ada di dunia sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Unesco. Dibutuhkan upaya dan komitmen baik dari pengelola objek wisata maupun oleh pemerintah Kota Bandung untuk menyediakan berbagai fasilitas penunjang pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas, sehingga wisatawan penyandang disabilitas tersebut dapat mengakses dan menikmati atraksi wisata yang berada di Kota Bandung dengan aman dan nyaman.

Fasilitas Penunjang Kawasan Wisata

Aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas secara empiris tidak hanya didasarkan kepada sarana dan prasarana yang berada di dalam kawasan objek wisata, tetapi juga turut ditentukan oleh fasilitas penunjang lainnya yang berada di luar kawasan objek wisata. Atas dasar pemahaman tersebut, maka kajian mengenai fasilitas penunjang kawasan wisata perlu untuk dikaji mengingat akan berkontribusi secara langsung terhadap aksesibilitas wisatawan penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas wisata.

Fasilitas penunjang kawasan pariwisata terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu fasilitas fisik dan fasilitas non-fisik. Kedua fasilitas tersebut dalam prakteknya berkontribusi terhadap aksesibilitas wisatawan penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas pariwisata di Kota Bandung, kedua jenis fasilitas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Fasilitas Fisik

Fasilitas penunjang kawasan wisata secara fisik terdiri dari moda transportasi umum yang dapat digunakan sebagai pilihan wisatawan penyandang disabilitas dan infrastruktur jalan, marka dan rambu.

Objek wisata yang ada di Kota Bandung tersebar hampir diseluruh wilayah, meskipun demikian tidak semua objek wisata bisa diakses langsung melalui moda transportasi umum, seperti contohnya kawasan wisata yang berada di daerah Puncut yang mana mobil angkutan perkotaan tidak memiliki trayek ke kawasan tersebut, moda transportasi umum yang bisa digunakan seperti mobil sewaan dan ojek motor.

Hal serupa juga terjadi di kawasan Dago yang mana angkutan umum hanya sampai ke terminal Dago, untuk mengakses ke daerah Dago Atas seperti Taman Hutan Rakyat Ir. Juanda, maka moda transportasi selain kendaraan pribadi hanya bisa diakses melalui mobil sewaan atau ojek motor untuk penumpang umum.

Transportasi umum yang ada di Kota Bandung pada akhirnya menyulitkan akses bagi wisatawan penyandang disabilitas untuk melakukan kunjungan ke beberapa objek wisata yang ada di Kota Bandung, terlebih lagi beberapa fasilitas umum yang ada memiliki fasilitas yang minim bagi penyandang disabilitas seperti contohnya di terminal Dago sebagai daerah yang memiliki banyak objek wisata yang mana kondisinya terminal tersebut menyulitkan bagi penyandang disabilitas untuk mempergunakan fasilitas yang ada.

Marka jalan dan rambu lalu lintas yang ada di Kota Bandung di beberapa daerah wisata sudah dapat dipergunakan oleh wisatawan penyandang disabilitas, seperti adanya *guiding block* dan rambu papan penunjuk arah ke lokasi wisata. Meskipun demikian, beberapa daerah wisata memiliki fasilitas yang minim bagi wisatawan penyandang disabilitas, seperti yang ada di sepanjang daerah Pasteur yang mana daerah tersebut dijadikan pusat wisata belanja dan kuliner, maka wisatawan penyandang disabilitas akan sulit mengakses area pejalan kaki yang sempit dan di beberapa titik tidak memiliki *guiding block* untuk penyandang disabilitas.

Kondisi infrastruktur jalan, marka dan rambu di Kota Bandung secara umum dapat dikatakan beragam. Terdapat daerah-daerah wisata yang sudah mengakomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas, tetapi juga di beberapa daerah wisata lainnya sangat minim fasilitas bagi penyandang disabilitas.

Fasilitas Non-Fisik

Fasilitas penunjang kawasan wisata secara non-fisik terdiri dari aturan hukum, norma dan budaya serta masyarakat. Ketiga hal tersebut secara langsung berkontribusi terhadap aksesibilitas wisatawan penyandang disabilitas.

Norma hukum merupakan aturan yang menjadi panduan bagi semua pihak untuk menyediakan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Aturan hukum yang menegaskan adanya pembangunan fasilitas umum yang harus mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas sudah ada baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan atau dalam bentuk peraturan daerah. Meskipun demikian aturan hukum yang mengatur mengenai pengembangan pariwisata yang mengatur akomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas yang secara substansi memuat secara rinci fasilitas apa saja di daerah objek wisata yang harus dibangun baik secara fisik dan non-fisik dan memuat sanksi tegas bagi siapa saja yang

melanggarnya sampai saat masih dalam proses realisasi.

Atas dasar tersebut maka diperlukan upaya oleh pemerintah daerah Kota Bandung untuk mengkaji aturan yang lebih khusus lagi mengenai pariwisata berbasis wisatawan penyandang disabilitas yang memuat prosedur dan tata laksana bagi pemenuhan hak-hak wisatawan penyandang disabilitas untuk dapat mengakses berbagai objek wisata yang ada di Kota Bandung.

Budaya dan etika merupakan seperangkat nilai yang ada di masyarakat, tidak menutup kemungkinan terdapat budaya yang secara langsung menyudutkan atau mendiskriminasi penyandang disabilitas sehingga penyandang disabilitas memiliki posisi yang inferior dibandingkan dengan masyarakat yang memiliki kesempurnaan fisik.

Dikaitkan dengan kegiatan wisata bagi wisatawan penyandang disabilitas maka dapat dikatakan bahwa tidak ada norma atau budaya di Kota Bandung yang secara tegas memiliki muatan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas. Bahkan budaya Sunda yang menjadi dasar perkembangan masyarakat di Kota Bandung menjunjung tinggi nilai persamaan dan harus saling tolong menolong antara sesama masyarakat dalam kondisi apapun, adanya peribahasa "*silih asah, silih asih, silih asuh*" menjadi penegasan bahwa setiap masyarakat yang ada di daerah Jawa Barat yang menjunjung tinggi nilai budaya Sunda harus menunjukkan saling menghargai, saling menghormati dan saling menolong terhadap sesama. Budaya Sunda tersebut menjadi nilai etis yang harus dijunjung bagi setiap warga masyarakat yang berada di Kota Bandung.

Masyarakat dalam konteks disabilitas dimungkinkan untuk melakukan tindakan diskriminasi bagi penyandang disabilitas baik secara verbal maupun non-verbal yang menimbulkan rasa tidak nyaman dan rasa takut bagi penyandang disabilitas. Atas dasar tersebut maka persepsi masyarakat terhadap wisatawan penyandang disabilitas mampu mempengaruhi aksesibilitas wisatawan penyandang disabilitas yang melakukan aktivitas wisata.

Berdasarkan kepada hasil penelitian tidak ditemukan tindakan masyarakat yang secara sengaja melakukan diskriminasi terhadap wisatawan penyandang disabilitas, maupun melakukan upaya pencegahan kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan penyandang disabilitas di Kota Bandung. Masyarakat memiliki sikap menerima keberadaan wisatawan penyandang disabilitas dan tidak melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan wisatawan penyandang disabilitas yang berkunjung ke Kota Bandung.

Atas dasar pemahaman tersebut maka faktor non-fisik yang mempengaruhi aksesibilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas secara non-fisik lebih kepada diperlukan adanya aturan yang menyeluruh dan rinci mengenai hak wisatawan

penyandang disabilitas untuk melakukan kegiatan wisata, sedangkan faktor budaya dan etika serta masyarakat dalam konteks pariwisata di Kota Bandung tidak berpengaruh terhadap aksesibilitas pariwisata bagi para wisatawan penyandang disabilitas.

Kendala Mewujudkan Pariwisata yang Ramah bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung

Pengembangan pariwisata dihadapkan kepada berbagai permasalahan baik yang bersifat langsung seperti aturan hukum dan modal maupun yang bersifat tidak langsung seperti sikap masyarakat dan kesiapan infrastruktur penunjang (Tjahjono, 2010; Nursastri, 2014).

Hal yang serupa terjadi dalam pengembangan pariwisata yang ramah terhadap wisatawan penyandang disabilitas, permasalahan tersebut secara garis besar terpolarisasi kepada dua pemangku kepentingan, yaitu pemerintah daerah Kota Bandung sebagai institusi negara yang berwenang dalam menetapkan kebijakan pengembangan pariwisata dan pengembang/ pengelola objek wisata yang secara langsung berinteraksi dan memberikan jasa wisata kepada para wisatawan penyandang disabilitas dan pengelola objek wisata yang secara langsung menyelenggarakan kegiatan pariwisata. Adapun permasalahan dari kedua pihak tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Bandung yaitu: Pertama, luasnya cakupan pengembangan pariwisata yang ada di Kota Bandung yang mana berbagai objek wisata yang ada tersebar di hampir seluruh wilayah Kota Bandung. Sehingga tidak bisa dipungkiri hal tersebut menyebabkan sulitnya mewujudkan pengembangan pariwisata di Kota Bandung yang ramah terhadap wisatawan penyandang disabilitas dalam waktu singkat dan bersamaan.

Kedua, permasalahan menyangkut sumber daya manusia yang mana masih terbatasnya aparatur pemerintah daerah yang memiliki latar belakang pendidikan kepariwisataan, sedangkan objek wisata yang menjadi cakupannya secara kuantitas banyak. Di sisi lain jumlah aparatur pemerintah daerah yang memiliki keahlian untuk menangani wisatawan penyandang disabilitas atau setidaknya memiliki wawasan dan pelatihan pelayanan disabilitas masih terbatas, sehingga sumberdaya aparatur yang ada di Kota Bandung menjadi salah satu kendala pengembangan pariwisata yang ramah terhadap penyandang disabilitas.

Ketiga, terbatasnya anggaran pembangunan fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas baik pembangunan fasilitas yang berkaitan secara langsung maupun yang tidak berkaitan secara langsung dengan kegiatan pariwisata. Sehingga pada akhirnya pemerintah Kota Bandung menetapkan skala prioritas dalam pembangunan fasilitas bagi penyandang disabilitas.

Keempat, kesadaran masyarakat yang rendah khususnya mengenai kepedulian pemeliharaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, sehingga pemerintah Kota Bandung tidak hanya dihadapkan kepada permasalahan pembangunan fisik semata tetapi juga permasalahan sikap dan pandangan masyarakat mengenai fasilitas bagi penyandang disabilitas yang sudah dibangun.

Keempat kendala tersebut diatas secara empiris tidak hanya dihadapi oleh Kota Bandung semata tetapi juga oleh daerah lainnya yang menjadikan pariwisata sebagai bagian pembangunan dan pengembangan daerahnya seperti di daerah Yogyakarta dan Bali yang belum bisa dikatakan daerah pariwisata yang ramah terhadap wisatawan penyandang disabilitas (Zakiyah and Husein, 2016; Handoyo *et al.*, 2017; Simanjuntak, Dewi and Dewi, 2018).

Kendala yang dihadapi oleh pengembang/ pengelola objek wisata setidaknya terdiri dari 3 (tiga) hal, yaitu sebagai berikut: Pertama, menyangkut kepastian hukum yang mana dibutuhkan adanya aturan yang konsisten dan rinci mengenai pengembangan objek wisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas, sehingga pihak pengembang dan pengelola objek wisata memiliki kepastian dalam upayanya mengembangkan pariwisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas.

Kepastian hukum dalam pengembangan wisata menjadi upaya yang harus menjadi perhatian yang mana secara substansi harus memuat adanya aturan, pembinaan dan pengawasan agar pengembangan pariwisata selain memberikan kepastian bagi para pemangku kepentingan yang terlibat juga dapat memberikan manfaat baik bagi pemerintah, industri pariwisata maupun bagi masyarakat secara luas (Silitonga, 2007).

Kedua, belum adanya kepastian berapa jumlah wisatawan penyandang disabilitas yang berkunjung ke berbagai objek wisata yang ada. Hal ini juga belum ditunjang dengan kejelasan *market oriented* dari wisatawan penyandang disabilitas menyangkut jenis wisata yang dilakukan seperti wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner dan lain sebagainya. Penyediaan fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas di berbagai objek wisata yang berbeda secara praktis akan sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya, sehingga fasilitas yang dibangun akan sesuai dengan peruntukan *market* pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Ketiga, jumlah investasi yang dikeluarkan harus berbanding dengan manfaat dan keuntungan yang didapat. Hal ini didasarkan kepada belum jelasnya *market oriented* pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas sebagaimana dijelaskan sebelumnya sehingga pengelola objek pariwisata harus memastikan terlebih dahulu mengenai adanya wisatawan penyandang disabilitas yang berkunjung ke objek wisata yang dikelolanya, dengan begitu

diharapkan pembangunan fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas dapat difungsikan sebagaimana rencana dan tujuan awal yang telah ditetapkan.

Optimalisasi Peran Pemangku Kepentingan dalam Mewujudkan Pariwisata yang Aksesibel bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas

Pengembangan pariwisata di Kota Bandung yang aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas merupakan upaya yang harus dilakukan oleh semua pemangku kepentingan dan perlu digalakan secara konsisten dan berkelanjutan. Setidaknya terdapat 3 (tiga) pemangku kepentingan yang dapat berkontribusi sesuai dengan perannya masing-masing untuk mewujudkan pariwisata yang aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas sebagaimana dapat dijelaskan dalam gambar 1 berikut ini:

terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Peran pemerintah sebagai koordinator dapat pula menjadi penghubung akses pariwisata lintas sektor baik yang ada di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

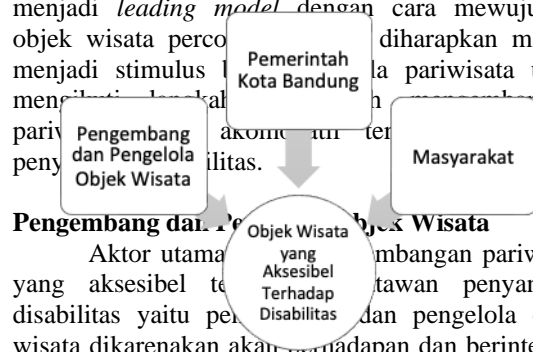
Pemerintah daerah sebagai fasilitator berperan menciptakan dan menumbuhkan prakondisi yang kondusif bagi terlaksana dan tercapainya pengembangan pariwisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Peran pemerintah sebagai fasilitator juga melakukan proses pendampingan kepada pemangku kepentingan lainnya agar peran dan tugas dari tiap-tiap pemangku kepentingan dapat terlaksana dengan baik.

Pemerintah sebagai stimulator berperan sebagai pihak yang menginisiasi dan menyusun strategi pengembangan pariwisata yang akomodatif terhadap penyandang disabilitas. Pemerintah daerah mampu menjadi *leading model* dengan cara mewujudkan objek wisata percontohan yang diharapkan mampu menjadi stimulus bagi masyarakat untuk mengembangkan pariwisata yang aksesibel terhadap wisatawan penyandang disabilitas.

Aktor utama dalam pembangunan pariwisata yang aksesibel terhadap wisatawan penyandang disabilitas yaitu pemerintah dan pengelola objek wisata dikarenakan akan berinteraksi secara langsung dengan para wisatawan penyandang disabilitas. Setidaknya terdapat 3 (tiga) peran yang harus dilaksanakan, yaitu peran sebagai perencana pembangunan objek wisata, peran sebagai penyedia fasilitas dan pembangunan objek wisata serta peran sebagai pengelolaan objek wisata.

Perencanaan pembangunan objek wisata menjadi tahap awal dan penting dikarenakan bentuk pengembangan wisata yang akan dibangun dilakukan proses penyusunan dan perencanaan melalui tahap ini. Dalam tahap perencanaan, peran pengembang objek wisata sebagai pihak yang harus memastikan bahwa prasyarat dan kondisi infrastruktur objek wisata yang akan dibangun harus mampu mengakomodasi kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas sehingga nantinya diharapkan objek wisata yang dikembangkan menjadi aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Penyediaan fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas yang berada di dalam kawasan wisata menjadi tanggung jawab pengembang dan pengelola objek wisata sehingga pihak tersebut harus memastikan bahwa sarana dan prasarana yang dibangun aksesibel terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Dalam prakteknya penyediaan fasilitas bagi wisatawan penyandang disabilitas harus memenuhi kaidah atau aturan yang telah ditetapkan, sehingga pihak pengembang dan pengelola harus senantiasa berkomunikasi dengan berbagai pihak



Gambar 5. Pemangku Kepentingan Pariwisata
Sumber: Analisis Peneliti, 2022.

Pemerintah Kota Bandung

Pemerintah Kota Bandung menjadi aktor utama yang harus berkontribusi terhadap pengembangan pariwisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas. Pemerintah daerah sebagai otoritas resmi negara memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pembangunan yang ada di daerahnya (Soares, Nurpratiwi and Makmur, 2015; Aridhayandi, 2018), termasuk didalamnya pembangunan pariwisata. Setidaknya terdapat 4 (empat) peran pemerintah yang harus dijalankan yaitu sebagai regulator, koordinator, fasilitator dan stimulator (Harnida and Tahir, 2012; Simamora and Sinaga, 2016; Martins, Paturusi and Surya, 2017). Keempat peran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pemerintah daerah sebagai regulator berperan menyusun instrumen kebijakan pengembangan wisata yang dijadikan acuan dan dasar hukum dalam pengembangan pariwisata yang akomodatif terhadap disabilitas. Peran pemerintah sebagai regulator menjadi strategis dikarenakan akan menentukan arah pembangunan pariwisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas.

Pemerintah daerah sebagai koordinator berperan sebagai institusi yang mewadahi berbagai pemangku kepentingan untuk secara bersama-sama mengkaji pengembangan pariwisata yang akomodatif

untuk memastikan fasilitas yang dibangun sesuai dengan peruntukannya.

Tahap pengelolaan objek wisata menjadi momentum dimana wisatawan penyandang disabilitas datang dan menikmati atraksi wisata yang ada. Hal yang penting dan merupakan peran dari pengelola objek wisata yaitu berbagai sarana dan atraksi wisata yang ada harus dapat diakses oleh wisatawan penyandang disabilitas dengan mudah, sehingga akan menciptakan kondisi nyaman bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Pengelolaan objek wisata selain didukung oleh penyediaan fasilitas yang akomodatif bagi wisatawan penyandang disabilitas juga harus memperhatikan sumber daya manusia yang dalam hal ini pengelola dan pegawai yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan wisatawan penyandang disabilitas. Sumber daya manusia tersebut harus memiliki kemampuan yang kompeten dalam memperlakukan wisatawan penyandang disabilitas, sehingga akan memunculkan sinergi antara fasilitas dan sumber daya manusia dalam mendukung pariwisata yang aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Masyarakat

Masyarakat memiliki peran yang penting dalam pengembangan pariwisata yang aksesibel bagi penyandang disabilitas, peran tersebut dapat dibedakan menjadi peran langsung dan peran tidak langsung.

Peran langsung masyarakat dapat ditunjukkan dengan menjadi mediator bagi wisatawan penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas wisata baik dalam bentuk langsung sebagai pemandu wisata maupun berupa penyediaan akses bagi wisatawan penyandang disabilitas seperti penyediaan akomodasi ramah disabilitas guna memperlancar aktivitas wisata yang dilakukan oleh wisatawan penyandang disabilitas.

Peran masyarakat secara langsung juga dapat ditunjukkan dengan cara mengadvokasi aktor kepentingan lainnya seperti adanya upaya advokasi kepada pemerintah daerah dan pengelola objek wisata untuk senantiasa mendukung dan menyediakan berbagai fasilitas pariwisata yang akomodatif bagi wisatawan penyandang disabilitas, sehingga upaya yang dilakukan masyarakat tersebut mampu mendorong pemerintah dan pengelola objek wisata untuk membangun infrastruktur pariwisata yang aksesibel bagi penyandang disabilitas.

Peran masyarakat secara tidak langsung dapat ditunjukkan dengan cara memiliki pola pikir dan pemahaman yang baik tentang keberadaan penyandang disabilitas yang mana sama-sama memiliki hak untuk melakukan aktivitas wisata. Sikap lain yang harus ditunjukkan oleh masyarakat yaitu sikap menghormati dan menghargai berbagai macam kondisi fisik warga masyarakat serta tidak bersikap

diskriminatif terhadap warga masyarakat penyandang disabilitas yang sedang melakukan aktivitas wisata.

Peran masyarakat baik yang ditunjukkan secara langsung maupun tidak langsung apabila dioptimalkan akan berkontribusi terhadap pengembangan pariwisata yang aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas, sehingga pariwisata menjadi hak bagi setiap wisatawan tanpa memandang kondisi fisik yang ada.

Solusi Permasalahan Aksesibilitas Pariwisata bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas di Kota Bandung

Penjabaran mengenai berbagai permasalahan pariwisata yang dihadapi oleh Kota Bandung yang mana objek wisata yang ada belum sepenuhnya aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas, maka diperlukan upaya untuk penanggulangan permasalahan tersebut secara komprehensif dan berkelanjutan sehingga Kota Bandung sebagai salah satu kota destinasi wisata dapat mengembangkan pariwisata yang inklusif bagi semua wisatawan.

Didasarkan kepada luas dan kompleksnya permasalahan pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas yang ada di Kota Bandung, maka dibutuhkan waktu yang relatif lama agar aktivitas pariwisata pada umumnya dan pengembangan objek wisata pada khususnya bisa aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas. Solusi yang ditawarkan berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan dikategorikan kedalam 2 (dua), yaitu solusi jangka pendek dan solusi jangka panjang.

Solusi jangka pendek yang dapat dilakukan yaitu: Pertama, mengevaluasi kebijakan pengembangan pariwisata yang ada di Kota Bandung baik berupa Peraturan Daerah (Perda) maupun peraturan lainnya yang meliputi kajian secara substansi adanya muatan penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, sehingga memastikan adanya pedoman untuk pelaksanaan kegiatan pariwisata di Kota Bandung yang akomodatif terhadap kebutuhan wisatawan penyandang disabilitas.

Kedua, optimalisasi pemanfaatan fasilitas umum yang sudah ada yang disediakan bagi penyandang disabilitas baik yang berada di dalam objek wisata maupun yang berada disekitar objek wisata, hal ini dimaksudkan agar berbagai fasilitas yang ada bisa berfungsi sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan.

Ketiga, perbaikan dan pemeliharaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang sudah ada. Tidak sedikit fasilitas yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas seperti marka di ruas pejalan kaki (*guiding block*) yang sudah dibangun dalam keadaan rusak dan tidak terawat sehingga tidak dapat digunakan oleh wisatawan penyandang disabilitas.

Keempat, membangun objek wisata percontohan maupun membangun zonasi wisata bagi wisatawan penyandang disabilitas. Hal ini didasarkan tidak memungkinkannya membangun fasilitas bagi

penyandang disabilitas di seluruh objek wisata dalam waktu yang singkat dan bersamaan. Sehingga meskipun tidak semua objek wisata yang ada di Kota Bandung aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas, namun setidaknya beberapa objek wisata sudah diperuntukan untuk mengakomodasi wisatawan penyandang disabilitas sebagai wujud adanya komitmen akan pengembangan pariwisata yang akomodatif bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Solusi jangka panjang yang harus dilakukan oleh pemerintah Kota Bandung dalam mengembangkan pariwisata yang akomodatif terhadap wisatawan penyandang disabilitas yaitu menyusun rencana pembangunan pariwisata Kota Bandung yang bersifat inklusif bagi semua wisatawan, termasuk didalamnya bagi wisatawan penyandang disabilitas.

Perencanaan pembangunan pariwisata tersebut harus diwujudkan dalam instrumen kebijakan yang menjadi acuan bagi semua pemangku kepentingan dalam mengembangkan pariwisata di Kota Bandung. Instrumen kebijakan tersebut secara substansi harus memuat akomodasi terhadap berbagai kebutuhan akan fasilitas yang ditujukan bagi wisatawan penyandang disabilitas. Dengan begitu akan menciptakan pariwisata yang inklusif bagi semua wisatawan termasuk didalamnya bagi wisatawan penyandang disabilitas.

E. SIMPULAN

Simpulan dalam penelitian ini yaitu objek wisata di Kota Bandung meskipun dibangun secara inklusif untuk semua wisatawan namun secara empiris belum bisa dikatakan sepenuhnya aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas. Hal ini ditunjukkan dengan minimnya infrastruktur yang ada di dalam objek wisata yang mendukung aktivitas pariwisata bagi penyandang disabilitas. Implikasinya wisatawan penyandang disabilitas memiliki kesulitan untuk melakukan aktivitas pariwisata tanpa mendapat bantuan pihak lain. Infrastruktur penunjang pariwisata yang aksesibel bagi wisatawan penyandang disabilitas juga masih minim seperti moda transportasi umum yang tidak mudah diakses oleh wisatawan penyandang disabilitas.

Perbaikan aksesibilitas pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas agar dapat melakukan aktivitas wisata di Kota Bandung perlu diupayakan oleh semua pihak. Tindakan yang harus dilakukan guna mewujudkan pariwisata yang aksesibel terhadap penyandang disabilitas yaitu dengan mewujudkan komitmen bersama dari pemerintah Kota Bandung dan pengelola objek wisata untuk secara bersama-sama menyusun instrumen kebijakan perencanaan pembangunan pariwisata yang akomodatif terhadap penyandang disabilitas yang mana secara substansi memuat adanya pengaturan penyediaan fasilitas pariwisata bagi wisatawan penyandang disabilitas di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aridhayandi, M. R. (2018) 'Peran Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Pemerintahan yang Baik (Good Governance) di Bidang Pembinaan dan Pengawasan Indikasi Geografis', *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48(4), pp. 883–902.
- Arifianti, R. and Alexandri, M. B. (2017) 'Activation of Creative Sub-Economic Sector in Bandung City', *Jurnal Adbispreneur*, 2(3), pp. 201–209.
- Fajri, K. and Riyanto, N. (2016) 'Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kota Bandung dalam Meningkatkan Tingkat Kunjungan Wisatawan Asal Malaysia', *Tourism Scientific Journal*, 1(2), pp. 167–183.
- Farida, U. (2013) 'Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal', *Jurnal Wilayah dan Lingkungan*, 1(1), pp. 49–66.
- Handoyo, F. et al. (2017) 'Paket Wisata Bagi Difabel Di Yogyakarta', *Jurnal pariwisata Terapan*, 1(2), pp. 121–128.
- Harnida and Tahir, M. (2012) 'Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Objek Wisata Hutan Batu Rammang-Rammang di Kabupaten Maros', *Otoritas: Jurnal ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Herawati, T., Rudatin, C. L. and Akbar, D. (2014) 'Potensi Kota Bandung sebagai Destinasi Incentive Melalui Pengembangan Ekonomi Kreatif', *Jurnal Epigram*, 11(2), pp. 95–102.
- Indira, D., Ismanto, S. U. and Santoso, M. S. (2013) 'Pencitraan Bandung Sebagai Daerah Tujuan Wisata: Model Menemukanali Ikon Bandung Masa Kini', *Jurnal Sosiohumaniora*, 15(1), pp. 45–54.
- Indonesia (1997) *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat*.
- Ispranoto, T. (2018) *Kisah Warga Soal Destinasi di Bandung yang Tak Ramah Disabilitas*, *detik.com*. Available at: <https://travel.detik.com/travel-news/d-4148735/kisah-warga-soal-destinasi-di-bandung-yang-tak-ramah-disabilitas> (Accessed: 22 September 2021).
- Kustiani, R. (2018) *Fasilitas Apa Saja yang Diperlukan Difabel di Tempat Wisata*, *difabel.tempo.co*. Available at: <https://difabel.tempo.co/read/1160004/fasilitas-apa-saja-yang-diperlukan-difabel-di-tempat-wisata/full&view=ok>.
- Laksono, A. D. (2016) *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan*. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/326439465>.
- Martins, Z., Paturusi, S. A. and Surya, I. B. K. (2017) 'Peran Pemerintah dalam Pengembangan Potensi Pariwisata di Area Branca Metiaut, Dili', *Jurnal Jumpa*, 3(2), pp. 372–386.

- Moleong, L. J. (2017) 'Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)', in. Yogyakarta: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nursastri, S. A. (2014) *Ini Dia 7 Masalah Utama Pariwisata di Indonesia*, detik.com. Available at: <https://travel.detik.com/travel-news/d-2509137/ini-dia-7-masalah-utama-pariwisata-di-indonesia>.
- Rahayu, S. and Dewi, U. (2013) 'Pelayanan Publik bagi Pemenuhan Hak-Hak Disabilitas di Kota Yogyakarta', *Jurnal Natapraja*, 1(1).
- Sidik, I. (2018) *Pariwisata Setoran Terbesar Kota Bandung*, travelounge.co.
- Silitonga, P. (2007) 'Manfaat Peraturan Kepariwisatahan bagi Industri Ppariwisata', *Panorama Nusantara*, 2(1), pp. 1–7.
- Simamora, R. K. and Sinaga, R. S. (2016) 'Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara', *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 4(1), pp. 79–96.
- Simanjuntak, C., Dewi, L. G. Le. and Dewi, N. G. A. S. (2018) 'Penyediaan Aksesibilitas bagi Wisatawan Penyandang Disabilitas oleh Stakeholder di Kotamadya Denpasar Kecamatan Denpasar Selatan', *Jurnal IPTA*, 6(1), pp. 55–69.
- Soares, A., Nurpratiwi, R. and Makmur, M. (2015) 'Peran Pemerintah Daerah dalam Perencanaan Pembangunan', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), pp. 231–236.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifuddin, D. (2018) 'Nilai Citra Kota Dari Sudut Pandang Wisatawan (Studi Tentang Citra Kota Bandung Dampaknya Terhadap Kunjungan Ulang)', *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), pp. 1–10.
- Tjahjono, H. (2010) 'Analisis Potensi dan Masalah Pariwisata di Kelurahan Kandiri', *Forum Ilmu Sosial*, 37(2), pp. 160–171.
- Utami, E. O., Raharjo, S. T. and Aspari, N. C. (2018) 'Aksesibilitas Penyandang Tunadaksa', *Jurnal Penelitian dan PPM*, 5(1), pp. 83–101.
- Utami, N. G. M. K. (2014) 'Pengembangan Industri Kreatif di Kota Bandung Melalui Klaster Wisata', *Jurnal Barista*, 1(2), pp. 159–176.
- Wardhani, A. D. (2012) 'Evolusi Aktual Aktivitas Urban Tourism di Kota Bandung dan Dampaknya Terhadap Pembentukan Tempat-Tempat Rekreasi', *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 8(4), pp. 371–382.
- Yupardhi, T. H. and Waisana, I. M. J. (2015) 'Studi Aksesibilitas Fasilitas Publik Halte Trans Sarbagita Terhadap Penyandang Disabilitas', *Jurnal Segara Widya*, 3(1), pp. 377–388.
- Zakiah, U. and Husein, R. (2016) 'Pariwisata Ramah Penyandang Disabilitas', *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 3(3), pp. 482–505.
- Zusnita, W. (2015) *Kajian Pengembangan Destinasi Wisata Kota Bandung dengan Menggunakan Metode Quality Fuction Deployment (QFD)*, feb.unpad.ac.id. Available at: <http://www.feb.unpad.ac.id/dokumen/files/Proposal-QFD-an-Waode-Zusnita.pdf>.